

**INOVASI PEMERINTAH KOTA MALANG DALAM MEWUJUDKAN
PELAYANAN PUBLIK YANG RESPONSIF MELALUI APLIKASI SI-DIA
MENUJU *SMART CITY***

**(Studi di UPT Ngalam Command Center Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Malang)**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan
Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan



Oleh :

Dyah Wahyuningsih

201410050311114

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2019

**Inovasi Pemerintah Kota Malang Dalam Mewujudkan Pelayanan
Publik yang Responsif Melalui Aplikasi si-DIA Menuju *Smart City***
(Studi di UPT Ngalam Command Center Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Malang)

Diajukan Oleh :

Dyah Wahyuningsih
201410050311114

Telah disetujui
Pada hari / tanggal, Sabtu/ 26 Januari 2019

Pembimbing I

Salahudin, S.IP., M.Si., M.P.A

Pembimbing II

Muhammad Hayat, S.Sos., MA

Dekan



Dr. Rimbun Kartono, M.Si

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Salahudin, S.IP., M.Si., M.P.A

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Dyah Wahyuningsih

201410050311114

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana (SI) Ilmu Pemerintahan

Pada hari Sabtu, 26 Januari 2019

Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. Dr. Saiman, M.Si
2. Drs. Krishno Hadi, MA
3. Salahudin, S.IP, M.Si., M.P.A
4. Muhammad Hayat, S.Sos., MA

()
()
()
()

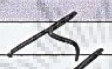
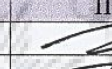




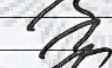

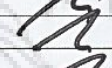
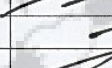

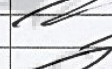
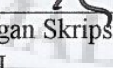
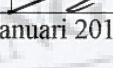
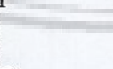
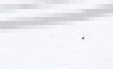
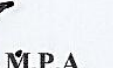

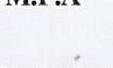
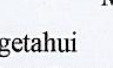
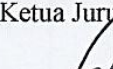
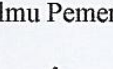


Tenggetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Rantikso Kartono, M.Si

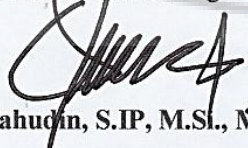
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dyah Wahyuningsih
NIM : 201410050311114
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul : Inovasi Pemerintah Kota Malang dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif Melalui Aplikasi si-DIA Menuju Smart City (Studi di UPT Ngalam Command Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)
Pembimbing : 1. Salahudin, S.IP, M.Si., M.P.A
2. Muhammad Hayat, S.Sos., MA
Konsultasi Skripsi :


Tanggal Bimbingan	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II	Keterangan
5 Maret 2018			ACC Judul
17 Maret 2018			Pengajuan Proposal
17 April 2018			ACC Proposal
10 Mei 2018			ACC BAB I
20 Oktober 2018			Pengajuan BAB II
30 Oktober 2018			ACC BAB II
20 Oktober 2018			Pengajuan BAB III
15 November 2018			ACC BAB III
20 Oktober 2018			Pengajuan BAB IV
15 November 2018			ACC BAB IV
17 Desember 2018			Pengajuan BAB V
29 Desember 2018			ACC BAB V

Tanggal Selesai Bimbingan Skripsi : 8 Januari 2019

Dosen Pembimbing I

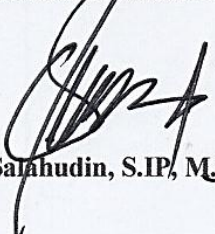

Salahudin, S.IP, M.Si., M.P.A

Dosen Pembimbing II


Muhammad Hayat, S.Sos., MA

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan


Salahudin, S.IP, M.Si., M.P.A

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Dyah Wahyuningsih
Tempat, Tanggal Lahir : Blitar, 30 Mei 1995
NIM : 201410050311114
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah/Skripsi saya yang berjudul :

Inovasi Pemerintah Kota Malang dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif Melalui Aplikasi Si-DIA Menuju *Smart City* (Studi di UPT Ngalam Command Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

Adalah bukan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik sebagaimana berlaku

Malang,

Yang Menyatakan



Dyah Wahyuningsih

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *robbil 'alamiin*, syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan berkah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menuntaskan pengerjaan skripsi ini dengan judul **Inovasi Pemerintah Kota Malang dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif Melalui Aplikasi Si-DIA Menuju Smart City (Studi di UPT Ngalam Command Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)**. Proses pendidikan tidak hanya terjadi di bangku perkuliahan, namun juga diluar itu. Seperti pada proses pengerjaan skripsi yang berlangsung dalam kurun waktu sembilan bulam mulai Maret-Desember, penulis mendapatkan banyak ilmu dan pendidikan baik dari lingkungan, para dosen, narasumber, dan pihak-pihak yang turut serta memberikan kontribusi dan dukungannya. Oleh karenanya dalam kesempatan yang berharga ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memimpin kampus sekaligus membina para mahasiswa
2. Dr. Rinikso Kartono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ijin penelitian dalam penulisan skripsi
3. Salahudin, S.IP, M.Si., M.P.A selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan sekaligus dosen pembimbing yang sudah berkenan meluangkan waktu, memberikan arahan sekaligus motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi
4. Muhammad Hayat, S.Sos., MA selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan masukan sekaligus motivasi setiap kali bimbingan berlangsung
5. Zulkifli Amrizal, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang telah memberikan ijin penelitian dalam penulisan skripsi di UPT Pusat Kendali Ngalam Command Center
6. M. Wahyu Hidayat, S.Kom, MM selaku Kepala UPT Pusat Kendali Ngalam Command Center yang dengan sabar menjelaskan Aplikasi si-DIA di Kota MalangPrihatni Setyaningsih, SE, M.Si selaku Kasubbag

Keuangan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang menjadi narasumber penelitian dan data-data yang dibutuhkan

7. Samad selaku Kepala Kelompok Informasi Masyarakat Cemara Hijau yang bersedia menjelaskan perkembangan aplikasi si-DIA guna pengumpulan data skripsi
8. Nova Purnama Sari, Prissilia Herianto, Ana, Baskoro, dan Akhwan selaku responden yang bersedia narasumber dalam penggalan data skripsi
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP-UMM yang telah memberikan ilmu-ilmunya selama mengikuti proses perkuliahan dari semester pertama
10. Serta seluruh pihak yang sudah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi

Penulis juga telah berupaya dalam penyusunan skripsi, namun tentu belum sepenuhnya menjadi baik. Maka dari itu kritik dan saran yang mendukung dari berbagai elemen sangat dibutuhkan demi perbaikan-perbaikan ke depannya. Demikian kata pengantar dari penulis, dengan harapan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada siapapun di bidang ilmu pengetahuan.

Malang,

Penulis

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi-l-'alamiin segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Pemberi nikmat dan rezeki yang berlimpah kepada semua makhluk-Nya. Dzat yang Maha Agung nan Perkasa dengan segala kuasa-Nya. Sebagai hamba yang fakir, rasa syukur atas karunia itu semoga selalu tercermin melalui segala ucapan maupun tindakan dalam kehidupan.

Sholawat dan salam tidak lupa saya haturkan kepada Nabi Muhammad, Rasul terakhir yang dinanti syafaatnya di hari kiamat kelak. Begitu juga untuk kedua orang tua yang telah mengasihi dan menyayangi, memberikan pengorbanan baik dari segi materi dan non materi. Muhammad Taufik tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih atas motivasi dan do'anya.

Sahabat perjuangan Puput Mahfudah, Mirna Anggreini, Quamilla Rohma Soesanto, Nicky Nastiti Karya Dewi, Delly Aprililla, Ana Saidah, Yolanda Kristi terimakasih atas dukungan dan motivasi yang selalu diberikan. Untuk sahabat saya yang selalu memotivasi, memberikan doa dan semangat Elly Eka Nirwana, dan Wildan.

Terima kasih penulis haturkan kepada teman-teman Ilmu Pemerintahan B, keluarga dari Otsuka Indonesia Prisillia Herianto, Yanti, Kholida, Mbak Tini, Mbak Iza, Mas Agus dan seluruh Department QC dan QA terimakasih atas dukungan, semangat dan do'a yang selalu dipanjatkan, serta Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Malang yang selalu memberikan dukungan serta doa bagi penulis.

Semoga apa yang kita cita-citakan, harapan yang kita buat dan do'a yang selalu terpanjatkan dapat dijabahi oleh Allah SWT. Aamiinn.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA BIMBINGANSKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
ABSTRACT	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Definisi Konseptual	16
1.6 Definisi Operasional	20
1.7 Metode Penelitian	22
1.8 Kerangka Berpikir.....	31
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 32
2.1 Inovasi Organisasi Pemerintah Kota	32
2.1.1 Definisi Inovasi Organisasi Pemerintah Kota	32
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Organisasi Pemerintah Kota.....	34
2.1.3 Tipologi Inovasi Organisasi	38
2.2 Pelayanan Publik.....	40
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	40
2.2.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik	43

2.2.3 Azas, Prinsip dan Standart Pelayanan Publik	44
2.3 Smart City	46
2.3.1 Definisi Smart City	47
2.3.2 Indikator Smart City	63
2.4 Penelitian Terdahulu	51
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	55
3.1 Gambaran Umum Kota Malang.....	55
3.1.1 Kondisi Geografis.....	55
3.1.2 Kondisi Topografis	56
3.1.3 Kondisi Klimatologi	58
3.1.4 Kondisi Administratif	59
3.1.5 Kondisi Demografi	60
3.1.6 Visi dan Misi Kota Malang.....	61
3.2 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	62
3.2.1 Visi dan Misi	62
3.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi	64
3.2.3 Sasaran dan Tujuan.....	65
3.2.4 Kepegawaian dan Struktur Organisasi.....	66
3.2.5 Bentuk Pelayanan Publik di Kota Malang	68
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	73
4.1 Inovasi Pemerintah Kota Malang dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yan Responsif Melalui Aplikasi si-DIA menuju Smart City	74
4.1.1 Kebijakan Inovasi Pemerintah Kota Malang	74
4.1.2 Inovasi Produk Sebagai Sarana Pelayanan Publik	78
4.1.3 Inovasi Proses Pelayanan	89
4.1.4 Inovasi Metode Pelayanan.....	94
4.1.5 Inovasi Sistem.....	105
4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pemerintah Kota Malang dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yan Responsif Melalui Aplikasi si-DIA menuju Smart City.....	109
4.2.1 Faktor Pendukung.....	109

4.2.2 Faktor Penghambat	114
4.3 Diskusi Hasil Penelitian	109
BAB V PENUTUP	124
5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA.....	128



DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN

Gambar 1.1 Proses Analisis Data	29
Gambar 1.2 Analisis Inovasi Pelayanan Publik	31
Gambar 2.1 Faktor-faktor Mempengaruhi Inovasi dalam Organisasi.....	35
Gambar 2.2 Tipologi Inovasi Sektor Publik	39
Gambar 3.1 Peta Kota Malang.....	56
Gambar 3.2 Roadmap Diskominfo Kota Malang	64
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Malang	68
Gambar 4.1 Rapat Koordinasi Internal dengan Stakeholder Internal	80
Gambar 4.2 Rapat Koordinasi Internal dalam Rangka Penyusunan Tim.....	81
Gambar 4.3 Koordinasi Eksternal ke PDAM dan Dinas Ketenagakerjaan Kota Malang	83
Gambar 4.4 Analisa Kebutuhan.....	84
Gambar 4.5 Prototype Aplikasi si-DIA	85
Gambar 4.6 Prototype Aplikasi si-DIA	86
Gambar 4.7 Uji Coba Aplikasi si-DIA di UPT. Pusat Kendali (Command Center)	87
Gambar 4.8 Uji Coba Aplikasi si-DIA di Dinas Kominfo Kota Malang	88
Gambar 4.9 Tim Verifikasi Pengaduan NCC Kota Malang.....	100
Gambar 4.10 Peta atau Mapping Stakeholder	108
Bagan 4.1 Proses Masyarakat Memperoleh Data / Informasi Publik Sebelum Adanya Aplikasi si-DIA	94
Bagan 4.2 Proses Masyarakat Memperoleh Data / Informasi Publik Setelah Adanya Aplikasi si-DIA	95
Bagan 4.3 Pengaduan Masyarakat Sebelum Adanya Aplikasi si-DIA	96
Bagan 4.4 Pengaduan Masyarakat Setelah Adanya Aplikasi si-DIA	97
Bagan 4.5 Alur Pengaduan Masyarakat	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1 Luas Wilayah Kota Malang (Per) Kecamatan.....	60
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Kota Malang Per Januari 2018.....	61
Tabel 3.3 Komposisi Status Kepegawaian Per Januari 2014	66
Tabel 3.4 Komposisi Jabatan PNS/CPNS Per Januari 2014	67
Tabel 3.5 Komposisi Gender PNS/CPNS Per Januari 2014.....	67
Tabel 3.6 Potensi Pelayanan Jasa Pos dan Telekomunikasi.....	68
Tabel 3.7 Potensi Media Komunikasi dan Kemitraan Media.....	69
Tabel 3.8 Media Informasi dan Komunikasi yang Sedang Dikembangkan.....	69
Tabel 3.9 Sistem Aplikasi di Pemerintah Kota Malang	70
Tabel 4.1 Data Rekap Sambat Online pada Bulan Mei 2018-Desember 2018	101
Tabel 4.2 Contoh Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi si-DIA	104
Tabel 4.3 Analisis Kekuatan Pengaruh, Keterlibatan dan Kepentingan Stakeholder	107

LAMPIRAN

Lampiran 1. Peraturan Walikota Malang Nomor 70 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Malang Command Center pada Dinas Komunikasi dan Informatika

Lampiran 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kota Malang.

Lampiran 5. Laporan Kinerja Pencapaian Program dan Kegiatan Triwulan III (Oktober s/d Desember Tahun 2017)

Lampiran 6. Penjabaran Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2017

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Skripsi



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Islamy, Irfan. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bayumedia Publishing

Kuncoro, Mudrajat. 2004. *Otonomi dan Pembangunan Daerah*. Yogyakarta : Erlangga

Kuncoro, Mudrajat . 2012. *Perencanaan Daerah*. Jakarta : Salemba Empat

Muhadjir. Noeng. *Kepemimpinan Adopsi Inovasi Untuk Pembangunan Masyarakat*. Yogyakarta : Rake Press Yogyakarta

Nurmandi, Achmad. 2014. *Manajemen Perkotaan*. Yogyakarta : Jusuf Kalla School of Government Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Gramedia

Sedermayanti. 2013. *Good Governance (kepemimpinan yang baik: dalam rangka otonomi daerah)*. Bandung : Mandar Maju

Sobari, Wawan. 2004. *Inovasi Sebagai Referensi*. Surabaya : Jawa Pos Institute of Pro-Otonomi

Jurnal

Adelina, Tria. 2017. *Implementasi Konsep Kota Pintar DKI Jakarta Melalui Aplikasi Media Sosial Qlue Terhadap Partisipasi Masyarakat*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara (Manajemen dan Kebijakan Publik). Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Alfianita, Sinthia. 2017. *Kesiapan Implementasi Smart City di Kota Surakarta*. Program Studi Pembangunan Wilayah. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

- Budiman, Yudha Arif. 2015. *Analisis dan Perancangan Sistem Sosial e-Learning untuk Mendukung Program Bandung Smart City*. Program Studi Sistem Informasi. Perguruan Tinggi Indonesia Mandiri
- Sulismandi, Wahyudi, Muslimin, Salahudin. 2016. *Model Penguatan Kapasitas Pemerintah Desa dalam Menjalankan Fungsi Pemerintahan Berbasis Electronic Government (E-Government) menuju Pembangunan Desa Berdaya Saing*. Malang : Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Malang
- Tahir, Muchlas. 2015. *Inovasi Pemerintah Dearah dalam Pelaksanaan Program Smart Card di Kota Makasar*. Universitas Muhammadiyah Makasar
- Widharetno, Siti. 2017. *Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung*. Program Studi Ilmu Administrasi. Universitas Sangga Buana TPKP Bandung
- Online
- Cohen Boyd. What exactly a smart city?. Diakses dari <http://www.boydcohen.com/smartcities.html> . pada tanggal 10 Februari 2018
- Definisi Command Center, diakses dari <https://sharingvision.com/definisi-command-center/> pada tanggal 11 februari 2018
- Definisi Pelayanan Publik. Diakses dari http://jasapembuatantesi.net/definisi_pelayanan_publik . pada tanggal 10 April 20 18

Inovasi Pemerintahan. Diakses dari

[http://www.academia.edu/5420286/Inovasi Pemerintahan](http://www.academia.edu/5420286/Inovasi_Pemerintahan) . pada tanggal 1 April 2018

Metodologi Penelitian. Diakses dari

<http://merlitafutriana0.blogspot.co.id/p/wawancara.html> pada tanggal 8 Februari 2018.

Membangun Smart City dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi. Diakses dari

<https://www.bacalagers.com/2017/01/membangun-smart-city-indonesia-dengan-pemanfaatan-teknologi-informasi.html> pada tanggal 17 Februari 2018

Pengertian Inovasi. Diakses dari [http://xerma.blogspot.co.id/2014/02/pengertian-](http://xerma.blogspot.co.id/2014/02/pengertian-inovasi-menurut-para-ahli.html)

[inovasi-menurut-para-ahli.html](http://xerma.blogspot.co.id/2014/02/pengertian-inovasi-menurut-para-ahli.html) pada tanggal 10 Februari 2018.

Pengertian Pemerintah. Diakses dari [https://www.dictio.id/t/apakah-pengertian-](https://www.dictio.id/t/apakah-pengertian-pemerintah/4105/2)

[pemerintah/4105/2](https://www.dictio.id/t/apakah-pengertian-pemerintah/4105/2) . pada tanggal 12 April 2018.

Pemerintah Kota. Diakses dari [http://rangkumanpustaka.blogspot.co.id/2017/04/-](http://rangkumanpustaka.blogspot.co.id/2017/04/-pemerintah-kota.html)

[pemerintah-kota.html](http://rangkumanpustaka.blogspot.co.id/2017/04/-pemerintah-kota.html) . pada tanggal 12 April 2018.

Smart City. Diakses dari <https://marketing.co.id/apa-itu-smart-city/> pada tanggal

1 April 2018.

Teknik Pengambilan Sampel dengan Metode Purpose Sampling. Diakses dari

<http://www.portal-statistik.com/2014/02/teknik-pengambilan-sampel-dengan-metode.html> pada tanggal 1 Februari 2018.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Webside resmi Kota Malang, diakses dari <https://malangkota.go.id/> pada tanggal

11 februari 2018.

6 Indikator Smart City. Diakses dari <https://indonesiafuturecity.com/news-article/ini-dia-6-indikator-smart-city> . pada tanggal 29 Maret 2018

